Brighs Oy

OMAVALVONTASUUNNITELMA 2025

Sisältö

1 Omavalvontasuunnitelman laatiminen 1
2 Perustiedot 1
2.1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot 1
2.1.1 Palveluntuottajan perustiedot 1
2.1.2 Palveluyksikön perustiedot 1
2.1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet 2
2.2 Asiakasturvallisuus 4
2.2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset 4
2.2.2 Vastuu palvelujen laadusta 6
2.2.3 Asiakkaan asema ja oikeudet 8
2.2.4 Muistutusten käsittely 14
2.2.5 Henkilöstö 15
2.2.6 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta 17
2.2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi 18
2.2.8 Toimitilat ja välineet 19
2.2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö 20
2.2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja 24
2.2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen 25
2.3 Omavalvonnan riskienhallinta 26
2.3.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen 26
2.3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden 28
käsittely 28
2.3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen 30
2.3.4 Ostopalvelut ja alihankinta 33
Kuvaus, miten palveluntuottaja käytännössä varmistaa palveluyksikön omavalvonnan riskienhallinnan toteutumisen ostopalvelu- ja alihankintatilanteissa 33
2.3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta 33
3 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, seuranta ja päivittäminen 33
3.1 Toimeenpano 33
3.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen 34

Brighs Oy

1 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvontasuunnitelma on tehty sähköisesti. Omavalvonnan suunnittelusta, laatimisesta ja päivittämisestä vastaava henkilö on vastaava johtaja Laureta Uhomhoabhi.
Omavalvonnan julkaisemisesta vastaava henkilöon Fredrick Uhomhoabhi.

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun:
Vastaava johtaja Laureta Uhomhoabhi ja kaikki Brighs:n hoitajat

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot):
Vastaava johtaja Laureta Uhomhoabhi p. 045-1636377, laureta.uhomhoabhi@brighs.fi

2 Perustiedot

2.1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

2.1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Nimi: Brighs Oy
Y-tunnus: 3350011-6
Yhteystiedot: p. 045-1636377, info@brighs.fi

2.1.2 Palveluyksikön perustiedot

Nimi Brighs Oy
Katuosoite Maininkitie 4
Postinumero 02320 Espoo
Sijaintikunta yhteystietoineen Espoo, p. 045-1636377, info@brighs.fi
Vastuuhenkilö Laureta Uhomhoabhi p.045-1636377, laureta.uhomhoabhi@brighs.fi

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisajankohta 27.09.2023
Palvelu, johon lupa on myönnetty Kotisairaanhoito

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta 04.09.2023

Palveluala, joka on rekisteröity: Kotihoito ja tukipalvelut

Brighs Oy

2.1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Brighs Oy on yksityinen sosiaali-, ja terveydenhuollon yritys, jonka tarkoituksena on tarjota luotettavia palveluita asiakkailleen sekä tuottaa laadukasta ja turvallista kotiympäristöä aikuisille ja ikäihmisille henkilöille Helsinki, Vantaa ja Keravan, Länsi-Uudenmaan (Espoo, Kirkkonummi) , Keski-Uusimaan (Järvenpää, Hyvinkää, Tuusula, Nurmijärvi) ja Itä-Uusimaan alueilla (Sipoo, Porvoo). Asiakkaita on tällä hetkellä alle 5.

Tuotamme kotihoito-, kotisairaanhoito- sekä omaishoidon tuki, tukipalveluita, ja tarjoamme myös henkilökohtaista avustamista ja henkilöstövuokrauksia. Tuotamme palveluita ostopalveluna ja palvelusetelin palveluntuottajana. Tällä hekellä meillä on vain 2 palveluseteli asiakkaita Luvn alueella. Kaikki palvelemamme asiakas- ryhmämme ovat kotona asuvia, pitkäaikaissairaita aikuisia ja ikäihmisiä, joiden avuntarve on säännöllistä tai vaatii päivittäin hoitajan läsnäoloa. Meidän asiakkaitamme hoidetaan ammattimaisesti ja terveydenhuollon ammattilaisten toimesta. Asiakkaamme kohdataan ja hoidetaan yksilöllisesti ja turvallisesti.

Tehtävämme on lievittää asiakkaidemme kärsimystä ja parantaa heidän hyvinvointiaan. Siksi toiminnassamme korostetaan kotisairaanhoitoa, kotihoitoa sekä tukipalveluita pelkästään ikäihmisille ja vammaisille aikuisille. Näihin hoitoihin kuuluvat muun muassa lääkehoito, verikokeiden otto, avustaminen arjessa, hygieniasta huolehtiminen tai ruokailun kanssa avustaminen. Lisäksi autamme aktiviteeteissa kuten ulkoilussa, kaupassa tai apteekissa käymisessä sekä tarjoamme saattajapalvelua.

Tavoitteemme on edistää ja tukea asiakkaidemme normaalia elämää kotona, löytää erilaisia auttamismenetelmiä sekä ennaltaehkäiseviä ja kuntoutumista tukevia keinoja lisäämään henkilön itsenäistä selviytymistä niin kotiympäristössä kuin ulkona. Tähän voi kuulua erilaisia aktiviteetteja, päiväkerhoja sekä kuntoutusta hoito- ja palvelu-suunnitelmaan mukaisesti. Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan asiakastietojärjestelmässä.

Alihankintana hankkimat palvelut: Brighs oy ei käytä alihankintaa tällä hetkellä.

Brighs Oy

Arvot ja toimintaperiaatteet:

Suunnittelemme, toteutamme ja arvioimme hoitotyön tarpeita päivittäin, sillä asiakkaitamme arvostetaan ja heille tarjotaan laadukasta ja erinomaista hoitoa. Meidän tavoitteemme on tuottaa asiakkaillemme ammatillista sosiaali- ja terveydenhoitoa, jonka tuloksena he saavat mukavan ja pitkän, laadukkaan elämän. Tavoitteiden saavuttamiseksi meillä on ajantasainen lääkehoitosuunnitelma ja kehitämme ammattitaitoa järjestämällä tarvittavaa koulutusta. Pidämme säännöllisiä palavereita, ja asiakkaiden kanssa keskustellaan asioista yhteistapaamisissa.

Toimintaamme ohjaavat voimassa oleva valvonta lainsäädäntö ja suositukset. Meidän arvojamme ovat hyvä elämänlaatua, turva, luottamus, täsmällisyys ja asiakastyytyväisyys.

1. <u>Hyvä elämänlaatu</u>

Brighs oy tarjoaa luotettavia palveluita asiakkailleen sekä luoda laadukasta ja turvallista kotiympäristöä aikuisille ja ikäihmisille. Tämä on lupauksemme. Rekrytoimme ja koulutamme sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisia tarjotaksemme sataprosenttisesti laadukasta palvelua joka parantaa asiakkaan elämänlaatuna. Lisäksi tarjoamme kuntouttavaa otetta asiakkaan hyvinvoinnin parantamiseksi. Hyvä elämänlaatu on tavoitteemme: asiakkaamme saavat laadukasta hoitoa ja elävät omassa kodissa onnellisina ja mukavasti.

2. <u>Turva</u>

Elämässä jokainen, myös aikuiset, kehitysvammaiset ja ikäihmiset, tarvitsee turvaa, erityisesti kotihoidossa. Siksi tämä arvo on meille tärkeä. Päivittäisessä hoidossa asiakkaiden turvallisuus otetaan huomioon kaikissa tilanteissa. Tämän arvon saavuttamiseksi ja asiakkaiden turvallisuuden varmistamiseksi noudatamme lain mukaisia hoitoperiaatteita, perehdytämme uudet työntekijämme huolellisesti asiakkaiden hoitoon, pidämme hoitosuunnitelmat ajan tasalla, kunnioitamme asiakkaiden itsemääräämis- oikeutta, luomme hyvää yhteistyötä omaisten sekä muiden sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten kanssa, ja arvioimme asiakkaiden toimintakykyä ADL-mittareilla. Visioimme on se, kun asiakkailla on turvaa hoidossa, heidän elämänsä helpottuu ja paranee.

3. Luottamus

Hoidollinen luottamus asiakkaan ja hoitajan välillä on tärkeä. Tämä arvo osoittaa, että tunnistamme ja kunnioitamme asiakkaidemme itsemääräämisoikeutta sekä tarjoamme hoitoa, joka vastaa asiakkaidemme tavoitteita. Ansaitsemme asiakkaidemme luottamusta tarjoamalla parasta laadun hoitoa sekä antamalla asiakkaita mahdollisuutta osallistua oman hoidon päätöksentekoon ja toteutukseen omien tavoitteiden mukaisesti.

4. Täsmällisyys ja asiakastyytyväisyys

Brighs oy:n arvo "täsmällisyys" tarkoittaa johdonmukaisuutta, ja "asiakastyytyväisyys" tarkoittaa asiakkaan hoidon tarpeiden priorisoimista. Tarjoamme suunnitelmallista hoitoa asiakkaillemme ottamalla huomioon asiakkaan hoitosuunnitelman toiveet. Näitä arvoja seurataan ja kehitetään jatkuvasti. Pidämme palaverin kerran viikossa keskustelemalla asiakkailta ja omaisilta saadusta palautteesta. Palaverissa keskustelemme myös strategiasta, laadun kehittämisestä sekä asiakkaita tyytyväisyyttä saavuttamisesta.

2.2 Asiakasturvallisuus

2.2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Palveluntuottajan palveluyksikön palveluille asettamat laatuvaatimukset ja laadunhallinnan toteuttamistavat

Brighs Oy:n laadunhallintaan kuuluu henkilöstön pätevyyden ja koulutuksen varmistaminen, päivittäinen ADL (Activities of Daily Living) mittaaminen. ADL on mittari, jolla avulla arvioidaan pitkäaikaissairaiden vanhusten toimintakykyä suoriutua päivittäisistä perustoiminnoista ja kartoittaa palvelutarpeita tarvittaessa. Laadunhallintaan kuuluu hygieniaohjeiden sekä lääkehoitosuunnitelman noudattaminen ja kattava riskienhallinta. Brighs:llä on oltava ajantasainen osaaminen koskien asiakasturvallisuutta, infektioiden ehkäisyä ja ensiapuosaamista.

Lisäksi noudatamme tarkasti hygieniaohjeita ja lääkehoitosuunnitelmaa. Laadunhallintaamme kuuluu myös vuosittainen riskien arviointi sekä säännöllinen poikkeamien raportointi, mikä mahdollistaa ennakoivan toiminnan ja nopean reagoinnin mahdollisiin vaaratilanteisiin.

Brighs Oy

Laatuvaatimuksemme ovat kerätä kuukausittain palautetta asiakkailta ja läheisiltä, seuraamme viikoittain asiakkaan vointiaan, hoiva ja toimintakykyä esim liikkuminen, ulkoilua ja tajunnan tason arvioinnit asiakastietojärjestelmä kautta.

Otamme, dokumentoidamme ja seuraamme asiakkaiden vitaalit (verenpaine, verensokerit, saturaatio, paino) päivittäin, viikottain tai tarpeen mukaan asiakastietojärjestelmässä. Käymme läpi kaiken palautteet ja vitaalit vastaukset sekä asiakkaiden voinnin, hoivan ja toimintakykyisen tuloksiin. Saatujen vastausten mukaan, suunnittelemme ja sovittamme yhdessä toimenpiteitä asiakkaan hoivalaadun kehittämiseksi. Vastaava johtaja seuraa tiiviisti laatuvaatimuksia ja niiden toteuttamisesta viikoittain.

Teemme riskien arvionnin vuosittain käyttämästä erillistä riksienarviointitaulukkoa. Pidämme viikkopalaveria henkilöstön kesken joissa käsitellään mm. havaittuja poikkeamia ja määritellään tarvittavat korjaavat toimenpiteet.Ennakoivien riskienarviointien pohjalta on laadittu toimintasuunnitelmat mahdollisten vaaratilanteiden varalle, ja varmistamme hoitajien välisen tehokkaan tiedonkulun.

Palveluyksikön palveluiden asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistaminen konkreettisesti

Asiakasturvallisuutta arjessa tuetaan konkreettisesti noudattamalla tämä omavalvontasuunnitelmaa, lääkehoitosuunnitelmaa ja tietoturvasuunnitelmaa. Lisäksi havainnoimme asiakkaan asuinympäristöä ja teemme tarvittaessa ehdotuksia sen parantamiseksi. Palvelun yhteydessä testataan säännöllisesti asiakkaan turvalaitteet sekä palovaroittimet, ja poikkeusolojen hoidon järjestämiseksi on laadittu erillinen suunnitelma. Päivittäisjohtamisessa, palvelun ohjeiden ajantasaisuutta seurataan ja ylläpidetään jatkuvasti Brighs:ssä. Palveluntuottajalla on velvollisia ilmoittamaan välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjä että valvontaviranomaiselle kaikkia henkilökunnan jäseniä toiminnassa ilmeisistä vahingot tai vaaratilanteet joita palveluntuottaja ei kykene itse korjaamaan. Kotihoidossa havainnoidaan ja tehdään ehdotuksia asiakkaan asuinympäristön parantamiseksi.

Vastaava johtaja huolehtii siitä, että kaikilla työntekijöillä on riittävä koulutus ja osaaminen asiakkaiden turvallisuuden varmistamiseksi ja parantamiseksi.

*Taulukko 1: Palveluyksikön keskeisimpiä **palveluita ja hoitoon pääsyä** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus, asteikko 1-5)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Asiakkaan hoito ei ole toteutunut hoitosuunnitelman mukaisesti	Suuruus: 2 Vaikutus 4	Huolellisesti tehdyt hoito- ja palvelusuunnitelmat ja RAI-arvioinnit, Esihenkilö seuraa käyntikirjauksia
Puutteelliset kirjaukset	Suuruus: 2 Vaikutus 4	Kirjausten säännöllinen seuranta, hyvä perehdytys ja tarvittaessa lisäkoulutusta

2.2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Brighs:n vastaava johtaja vastaa asiakkaiden palvelujen laadusta sekä että ne täyttävät valvonnan lain vaatimuksiin. Vastaava johtaja vastuulla on palvelun laadun toiminnan varmistaminen, johtaminen, kehittäminen, yhteistyön moniammattilainen tiimin (terveysasema lääkärit, hyvinvointialueiden ostopalvelujen yksiköiden kanssa) sekä asiakkaiden että omaisten kanssa (palvelun sopimuksen allekirjoittaminen), hän vastaa yrityksen kokonaistoiminnasta, kuten sijaishankinnasta ja työvuorojen suunnittelusta. Lisäksi, vastaava johtaja seuraa ja ohjaa Brighs:n arjessa hoiva toiminta, seuraa ja päivittää omavalvonta sekä lääkehoitosuunnitelma, vastaa asiakkaiden käyntien suunnitteleminen ja osallistuu asiakas/kenttä työtä sekä järjestää ratkaisua poissaolotilanteissa. Vastaava johtaja seuraa tiiviisti laatuvaatimuksia ja niiden toteuttamisesta viikoittain, järjestää viikonpalaverin toteuttaminen.

Vastaava sairaanhoitaja vastaa uuden työntekijöiden hoitotyön ja lääkeiden perehdytyksen toteuttamisen, hän on yhteistyössä vastaava johtaja kansaa vastaamalla Brighs:n lääkehoidon laadun varmistaminen, päivittäminen ja seuraamisen, lääkenäyttöjen vastaanottaminen lääkeluvallisille hoitajille. Hän osallistuu asiakas/kenttä työtä, hänellä on vastuussa ensimmäinen hoitosuunnitelman käyntien asiakkaan ja omaisten kanssa, hän

seuraa arjesta ja päivittäistä hoidon toteuttamisen, asiakkaiden hoitosuunnitelman päivittäminen(asiakkaan ja omaisten kanssa), toteuttamisen ja suorittamisen asiakastietojärjestelmästä. Hän seuraa myös laatuvaatimuksia toteutumista, RAI-arviointien laatimisesta (yhteistyössä hyvinvointialueiden ostopalvelujen sairaanhoitajien kanssa), asiakkaiden voinnin ja toimintakyvyn seuraaminen.

Kuvaus, miten valvontalain 10 §:n 4 momentin mukainen palveluyksikön vastuuhenkilö tai palvelualojen vastuuhenkilöt käytännössä johtavat vastuulleen kuuluvaa palvelutoimintaa ja valvovat, että palvelut täyttävät niille säädetyt edellytykset koko sen ajan, kun palveluja toteutetaan

Valvontalain 10 §:n 4 momentin mukainen vastuuhenkilö, eli Brighs Oy:n vastaava johtaja seuraa omavalvontasuunnitelmaa 4kk välein vuodessa ja sen perusteella arvioida asiakkailta, omaisilta ja henkilöstö(2) saatavaa palautetta ja havaintoja sekä määritetään kehittämiskohteita, jotka auttavat Brighs:n parantamaan palveluiden laadun. Brighs:n henkilöstö tehtävänä on tunnistaa ja dokumentoida toiminnassamme havaitsemiaan poikkeamia, uhkia ja vaaratilanteita. Tämä auttaa meitä käsittelemään asiat sekä tunnistamaan kehittämiskohteita tarkasti. Viranoimainen ohjeiden mukaan, asiakasasiakirjojen käsittelyn ja säilyttäminen tehdään asiamukaisesti joko sähköisesti että manuaalisesti.
Vastuuhenkilö seuraa raportoituja poikkeama- ja läheltä piti -ilmoituksia, tilaajalta, asiakkailta, omaisilta ja hoitajilta saatua palautetta, ja kehittää toimintaa niiden mukaan. Saadut palautteet huomioidaan myös omavalvontasuunnitelman päivittämisessä. Jokainen ehkäisevä ja korjaava toimenpide on arvioitu säännöllisesti niin, etteivät havaitsemamme epäkohdat, poikkeamat tai riskit toistuvat. Varmistamme myös että käymme nämä asiat läpi viikonpalaverissa.

*Taulukko 2: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **jatkuvuutta** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus, asteikko 1-5)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Henkilöstövaje	Suuruus 2 Vaikutus 3	Hyvät sijaiskäytännöt, sijaispooli ja yhteistyöverkoston rakentaminen
Ongelmat asiakastieto-järjestelmässä	Suuruus 2 Vaikutus 2	Tietoturvasuunnitelman ja valmiussuunnitelmaan laadittu hyvä varautumissuunnitelma ja toimintaohjeet erikoistilanteiden varalle

2.2.3 Asiakkaan asema ja oikeudet

Kuvaus, miten varmistetaan asiakkaan ja potilaan tiedonsaantioikeus ja osallisuus, jotta hänellä on tosiasiallinen mahdollisuus osallistua palvelujaan koskevaan suunnitteluun, päätöksentekoon ja toteuttamiseen.

Palvelutarpeen arvioinnin sekä suunnitelman asiakkaan ja hänen lähiomaisensa kanssa tehdään hyvinvointialueella. Otamme hoitosuunnitelmassa huomioon hoito laadun, asiakkaan toimintakyvyn, turvallisuus, voimavarat, terveydentilan, ravitsemuksellisen tilan, sosiaalisen kyvykkyyden sekä omavalvonnan kehittäminen. Hoidon tavoitteena on asiakkaan toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuuksien tarjoaminen.

Uudet asiakkaat tulevat palvelusetelillä, hyvinvointialueen ostopalvelujen kautta tai yksityinen. Yksityisille asiakkaille kotihoitopalvelut ikäihmisille ja vammaisille aikuisille ovat arvonlisäverottomia palveluita. Arvonlisäverottomia palveluita on oikeutettu esimerkiksi tukipalveluita ostamaan henkilö, jonka toimintakyky on alentunut esimerkiksi iän tai sairauden takia.

Asiakassuhteen alussa asiakasta tiedotetaan hänelle kuuluvista oikeuksista antaa palautetta sekä hänen käytettävissä olevista oikeusturvakeinoista, sekä sosiaali- ja potilasasiavastaava yhteystiedot. Asiakaspalaute keräämisestä, seuraamme omavalvontaraporttia 4kk välien, laadun kehittäminen varten.

Brighs Oy

Palveluseteliasiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan asiakkaiden hyvinvointialueella ostopalvelun, asiakkaan ja omaisen kanssa yhteistyössä joka on nähtävissä Nursebuddy-asiakastietojärjestelmässämme. Ensimmäinen hoitopalaveri, hoitosuunnitelman päivittäminen sekä arviointiin osallistuvat vastaava sairaanhoitaja asiakkaan omassa kodissa. Ensimmäinen hoitopalaverissa asiakkaan ja omaisten kanssa, varmistamme asiakkailta heidän hoito tarpeet ja toiveet sekä tunnistetaan tämän yksilölliset voimavarat ja toimintakyky. Tämän jälkeen kerromme asiakkaalle palveluistamme sekä niiden tavoitteista. Lopuksi hyväksytämme hoitosuunnitelman asiakkaalla sekä hänen omaisellaan. Ostopalvelu,- sekä palveluseteliasiakkaan toimintakyky arvioidaan yhteistyössä hyvinvointialueen ostopalveluyksikön kanssa. Apuna tarpeen mukaan arvioinnissa mittareina toimivat RAI ja MMSE. Seuraamme hoitosuunnitelman toteutumista puolivuosittain, ja teemme muutoksia tarpeen mukaan asiakkaan voinnin muuttuessa, asiakkaan ja lahiomainen kanssa.
Nursebuddy-asiakastietojärjestelmään päivitetään hoitoraportti heti jokaisen asiakaskäynnin yhteydessä. Nursebuddy-järjestelmää sekä hoito- ja palvelusuunnitelma käydään läpi jokaisen henkilökunnan jäsenen kanssa perehdytyksessä. Lisäksi teemme mahdolliset muutokset hoito- ja palvelusuunnitelmaan tarpeen mukaan, mikä palvelee parhaiten asiakkaan tilannetta. Mahdolliset muutokset suunnitelmaan tehdään asiakkaan ja hänen lähiomaisensa kanssa. Omahoitaja tarkkailee asiakkaan ravitsemustilaa ja tekee tarvittaessa MNA-arvion tämän ravitsemustilasta ja tarvittaessa varmistaa että, asiakas saa riittävästi nesteitä. Asiakkaat punnitaan viikoittain, kerran kuussa tai tarpeen mukaan, ja dokumentoimme tulokset huolellisesti asiakastietojärjestelmään. Asiakkaiden toiveen mukaan, kotikäynnillä henkilöstö voi avustaa tai antaa tukea aterioiden ja välipalojen valmistamiseen.
Vastaava johtaja seuraa hoito-ja palvelusuunnitelma toteutumista Nursebuddy-järjestelmän kirjausten perusteella.

Asiakkaan ja potilaan asiallisen kohtelun varmistaminen ja menettelytavat, jos epäasiallista kohtelua havaitaan.

Tarjoamme jokaiselle asiakkaalle hoitoa reilusti ja oikeudenmukaisesti huolimatta ikänsä, kieltä tai elämä tilanteesta. Lisäksi, kunnioittamme asiakkaan yksityisyyttään, vakaumustaan sekä ihmisarvoaan joka ilamistaan asiakas hoidossa.

Asiakkaat ja omaiset voivat antaa palautetta ja muistutuksia palvelusta vastaavalle johtajalle joko sähköisesti, soittamalla, tai nimettömänä nettisivuttamme kautta. Asiakkaalle ja hänen omaisten ovat ilmoitettu ensimmäinen hoitopalverissa suullisesti sekä sähköisesti heidän olevansa sähköposti tiedon kautta, heidän oikeuksia tehdä muistutuksia tyytymättömältä palvelun laadusta sekä kohtelunsa.
Vastaava johtaja seuraa aktiivisesti joka vuorossa asiakkaalta ja omaiselta palautetta, hän välittömästi puuttua epäasiallista kohtelua ja käytöstä asiakasta kohdalta ja ne selvitellä työntekijä kanssa, tarvittaessa antamalla varoitus työntekijälle hänen virheestä.

Asiakkaan ja potilaan informointi hänen käytettävissään olevista oikeusturvakeinoista.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava neuvoo asiakkaita heidän oikeuksistaan terveydenhuollon palveluissa sekä valvoo heidän oikeusturvaansa. Sosiaali- ja potilasasiavastaava toimii linkkinä asiakkaan ja viranhaltijoiden välillä ja avustaa valitusten tekemisessä tilanteissa, joissa asiakkaat ovat syystä tai toisesta tyytymättömiä tiettyihin asioihin.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava toimii valvomalla asiakkaiden oikeusturvaa. Asiakkaat ja omaiset voivat antaa palautetta suullisesti, kirjallisesti ja sähköisesti. Asiakkaita ja heidän omaisiaan kuunnellaan ja heidän toiveensa huomioidaan. Palautteet luetaan, ja johtaja seuraa puolivuosittain tyytyväisyyskyselyjen tuloksia sekä kehittää toimintaa henkilöstön kanssa.

Kuluttajaneuvonta avustaa ja toimii sovittelijana kuluttajan ja yrityksen välisessä riita-tilanteessa, antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista sekä neuvoo näitä asunto- ja kiinteistökaupan ongelmissa.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot
Kuluttajaneuvonta: www.kuluttajaneuvonta.fi

Itsemääräämisoikeus

Asiakkaiden ja potilaiden itsemääräämisoikeuden toteutumisen varmistaminen, ja asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeuden rajoittamista koskevat periaatteet ja rajoitusten konkreettiset menettelytavat

Brighs Oy

Henkilöstömme arvostavat ja kunnioittavat asiakkaan itsemääräämisoikeutta sekä antavat hänelle mahdollisuuden osallistua omaa hoitoaan koskevaan päätöksentekoon. Sitoutumisemme asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen vahvistetaan jo ensimmäisessä hoitosuunnitelmapalaverissa, jonka aikana tutustumme asiakkaisiin ja selvitämme sekä heidän päivittäiset rutiininsa että hoitotoiveensa.

Palveluyksikön asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi tarvittaessa laaditut yksikkökohtaiset suunnitelmat ja ohjeet, mukaan lukien niistä vastaava henkilö.

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja toteutumisen varmistaminen on kotihoitopalveluiden ytimessä. Asiakkaita on aktiivisesti mukana palvelun suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa. Kaikki asiakkaan näkemykset, toiveet ja mielipiteet kirjataan huolellisesti asiakassuunnitelmaan, ja niitä käytetään palvelua kehittäessä. Tämä mahdollistaa yksilöllisten tarpeiden ja arjen olosuhteiden mukaiset päätökset, jotka tukevat asiakkaan itsenäisyyttä ja hyvinvointia.

Asiakkaalle annetaan riittävästi ja selkeää tietoa omasta hoidostaan, jotta hän pystyy tekemään tietoisia päätöksiä. Hoitoon liittyvissä asioissa noudatetaan periaatetta, että asiakkaan etu on ensisijainen – häntä kuullaan aina ennen häntä koskevien päätösten tekemistä. Tarvittaessa asiakkaalle tarjotaan ohjausta ja neuvontaa, jotta hän voi tehdä omaa hoitoaan koskevia valintoja vapaaehtoisesti ja turvallisesti.

Ennaltaehkäisevissä toimenpiteissä asiakasta ja omaisilta neuvotaan laatimaan tärkeitä ennakko- ja valtuutusasiakirjoja, kuten edunvalvontavaltuutus, hoitotahto, testamentti sekä muut mahdollisesti tarpeelliset valtuutukset. Näin varmistetaan, että tulevat hoitoratkaisut perustuvat asiakkaan omaan tahtoon ja etuun. Tilanteen edellyttäessä hyödynnetään myös muita ennaltaehkäiseviä ilmoituksia, kuten ajoterveys- ja paloturvallisuusilmoituksia, ja tarvittaessa tehdään edunvalvontailmoitus Digi- ja väestövirastoon.
https://dvv.fi/nain-ilmoitat-edunvalvontaa-tarvitsevasta-henkilosta

Brighs Oy

Kotihoidon palvelut perustuvat vapaaehtoisuuteen, eikä asiakkaan itsemääräämisoikeutta rajoiteta rajoitustoimenpiteillä. Laadukkaan ja turvallisen palvelun toteuttaminen edellyttää sekä asiakkaalta että hoidon toteuttajalta sitoutumista sovittuihin pelisääntöihin, jotka on määritelty Sosiaali- ja terveyspalvelujen myöntämisen perusteissa. Palvelun järjestelyistä keskustellaan avoimesti asiakkaan kanssa, ja pyritään löytämään ratkaisuja, jotka vastaavat yksilöllisesti hänen tarpeitaan ja toiveitaan. Mikäli ilmenee haasteita tai asiakas kieltäytyy palvelusta, tilanne viedään tilaajan tietoon ja ratkaisut etsitään asiakkaan etu huomioiden.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan asiakkaan ja omaisten kanssa, ja tulokset kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Asiakkaan etujen, ihmisarvojen sekä itsemääräämisoikeuden kunnioittamisen vuoksi, emme käyttää rajoitustoimenpiteitä kotihoidossa tai asiakkaan kodissaan.

Uudelle asiakkaalle, jos tuli ilmi hoitosuunnitelmassa että asiakkaalla on jo rajoittamistoimenpiteitä, keskustellaan asiasta hoitavan lääkärin, asiakkaan ja omaisten kanssa ennen hoidon aloittaminen.

Sosiaalihuollossa, esimerkiksi henkilökohtaisessa avustamisessa ja kehitysvammaisten hoidossa, asiakkaalle ei voida toteuttaa rajoitustoimenpiteitä omassa kodissaan. Sosiaalihuollossa asiakkaan hoito perustuu laadittuun hoito- tai palvelusuunnitelmaan. Ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan itsemääräämis- oikeus, eli annetaan heille mahdollisuutta osallistua omaa hoitoaan koskevaan päätöksen- tekoon. Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämis- oikeutta. Kuten aiemmin mainittiin, asiakkaan itsemääräämisoikeus vahvistetaan jo ensimmäisessä hoitosuunnitelmapalaverissa, jonka aikana tutustumme asiakkaaseen sekä selvitämme hänen päivittäiset rutiininsa, mielipiteensä ja hoitotoiveensa. Sairaus- tapauksissa, joissa asiakas ei pysty ilmaisemaan omaa mielipidettään, selvitämme asian asiakkaan omaisen tai laillinen edustajansa kanssa. Emme käyttää rajoitustoimenpiteitä kotihoidossa tai asiakkaan kodissaan.

Asiakkaan ja potilaan lakisääteisten palvelua koskevien suunnitelmien (esimerkiksi palvelu- tai hoitosuunnitelman) laadinnan ja päivittämisen menettelytavat.

Brighs Oy

Asiakkaita palvelusuunnitelma päivittäminen tehdään asiakkaan hyvinvointialueella yhdessä ostopalveluyksikön sairaanhoitajien kanssa ja lisäämme meidän asiakastietojärjestelmään.

Palvelusuunnitelma päivittäminen sovitaan myös yhdessä asiakkaan ja hänen omainen kanssa. Tärkenna on se, jokaiselle asiakkaalle tehdään yksilöllinen palvelusuunnitelma joka perustuu asiakkaan tarpeisiin.

Kuvaus siitä, miten varmistetaan, että palveluyksikön henkilökunta toimii asiakkaalle ja potilaalle laadittavien suunnitelmien mukaisesti, ja miten suunnitelmien toteutumista ja päivittämistä seurataan.

Brighs:n henkilöstöllä on 3viikko perehdytystä asiakkaiden hoidostaan joka kuuluu omavalvonta, turva ja lääkehoitosuunnitelman tutustumiseen. Brighs kotihoidossa on käytössä perehdytys lomakkeella, jonka avulla seurataan henkilöstön perehdytys etenemiseen. Perehdytyksen voi olla enemmän kuin 3 viikon hoitajien osaamisen mukaan. Henkilöstö osallistuu esimerkikisi ensiapuun koulutuksen palvelun laadun parantamiseen, huomioimalla asiakkaaiden antava palautetta ja ehdotuksia.

Tällä hetkellä, vastaava johtaja seuraa joka käynnillä asiakkaan toteutuneet käynnit ja ajat asiakashoitojärjestelmästä, että hoito on tehty hoitosuunnitelman mukaisesti.

Taulukko 5: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **yhdenvertaisuutta, osallisuutta sekä asiakkaan asemaa ja oikeuksia** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Työntekijä ei huomioi asiakkaan yksilöllisiä tarpeita tai jättää noudattamatta kirjattuja ohjeita	Suuruus 1 Vaikutus 3	Yksilöllisten asiakastarpeiden dokumentointi ja asiakaskäyntien sisällön seuranta
Asiakas ei tunne oikeuksiaan	Suuruus 1 Vaikutus 3	Perehdytetään hoitajat kertomaan asiakkaan oikeuksista palvelun alkaessa ja säännöllisesti muistuttaa siitä hoito- ja palvelusuunnitelman päivityksen yhtyedessä

Brighs Oy

Palveluyksikön sosiaali- ja potilasasiavastaavien tehtävät ja yhteystiedot.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot:

- Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue - Jenni Henttone, Anne Hilander ja Terhi Willberg. p. 029-1515838. sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi
- Helsingin hyvinvointialue - Jenni Hannukainen, Ninni Purmonen, Taru Salo, Teija Tanska, Katariina Juurioksa ja Anders Häggblom, p. 09-31043355
- Vantaan ja Keravan hyvinvointialue - Clarissa Kinnunen, Satu Laaksonen, Puh. 0941910230, sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi
- Keski-Uudenmaan hyvinvointialue - Anne Mikkonen, 040 807 4755 · sosiaali.potilasasiavastaava@keusote.fi
- Itä-Uudenmaan hyvinvointialue - Anette Karlsson, p.040-5142535, anette.karlsson@itauusimaa.fi
- Brighs potilasasiavastaava - Ogochuchwu Kogwuonye, tomtruered@gmail.com

2.2.4 Muistutusten käsittely

Vastaava johtaja käsitellä kirjallisena asiakkaiden muistutuksia kahden viikon kuluessa niiden saapumisesta. Muistutukset ja muutospäätökset käsitellään yhdessä henkilöstön kanssa viikonpalaverissa.
Muistutuksen vastaanottaja: Laureta Uhomhoabhi, vastaava johtaja, laureta.uhomhoabhi@brighs.fi

Muistutuksen käsittelyä koskevat menettelytavat / kuvaus, miten varmistetaan, että muistutukset käsitellään asianmukaisesti.

Henkilöstömme toimivat oikeudenmukaisesti. Hoidamme kaikki asiakkaat yksilöllisen hoitotarpeen mukaan, terveydestä, kulttuurista, uskonnosta, äidinkielestä sekä sukupuolesta riippumatta. Vastaava johtaja seuraa tehtäviä Nursebuddy- järjestelmästä, hän soittaa asiakkaille kaksi kertaa kuukaudessa, jolloin heille tarjoutuu mahdollisuutta antamaan palautetta avoimesti. Kaikki palautteet ovat tärkeitä, myöskin henkilökunnalta.

Jos asiakkaat tai omaiset kokevat epäasiallista kohtelua, vastaava johtaja järjestää heti yhteispalaverin, johon osallistuvat vastaava sairaanhoitaja ja lähihoitaja. He selvittävät

tapahtuman kuunnellen kaikkia osapuolelta. Lopuksi sovitaan ratkaisua ja mahdolliset jatkotoimenpiteitä että epäasiallista kohtelua ei toistua. Vastaava sairaanhoitaja dokumentoida ja tiedottaa asian sekä ratkaisuja henkilökunnalle viikon-palaverissa.

Muistutuksissa ilmi tulleiden epäkohtien ja puutteiden huomioiminen toiminnassa ja sen kehittämisessä.
Toiminnassamme otamme huomioon kaikki havaitut epäkohdat ja puutteet. Asiakkaiden, omaisten ja henkilöstön tekemät muistutukset sekä palautteet käsitellään järjestelmällisesti. Lisäksi hyödynnämme asiakaskäyntien kirjauksista saatua tietoa toiminnan kehittämisessä. Toistuvien epäkohtien osalta suunnittelemme ja toteutamme ennaltaehkäiseviä ratkaisuja yhdessä henkilöstön kanssa.

2.2.5 Henkilöstö

Henkilöstö rekrytoinnissa, otetaan huomioon viranomaisten vaatimukset, eli sovellettava lainsäädäntö terveydenhuollon ammattihenkilöistä. Vastaava johtaja arvioi henkilöstö rekrytoinnin tarvetta, ja rekrytoi tarpeen mukaan. Palveluista vastaava johtaja ottaa huomioon henkilöstö ja sijaisten koulutuksen, kielitaitojen, työlupien, työkokemuksen ja asiakasturvallisuuden. Työnhakijalta tiedustellaan aina tämän työkokemuksesta sekä kysytään mahdollisen suosittelijan yhteystiedot. Kielitaitojen varmistetaan kielen todistuksella sekä työhaastatteluissa testaamalla suullisen, kirjalliseen että kuunteleminen kielen osaamisen.

Johtaja tarkistaa työnhakijan koulutustaustan alkuperäisistä todistuksista, rikosrekisteriotteen iäkkäiden kanssa työskentelyä varten (valvontalain 28 §:n perusteella iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden kanssa työskenteleviltä), ammatillista pätevyyttä koskevat tiedot Valviran JulkiTerhikistä ja Julkisuosikista sekä lääkelupien ajantasaisuuden.
Työskentelevien opiskelijoiden tulee olla ammatillisesti päteviä, eli heillä tulee olla suoritettuna tarpeellinen määrä opintopisteitä, ja heidän lääkehoitolupiensa tulee olla ajantasaiset. Lähihoitajalla tulee olla suoritettuna vähintään 2/3 opinnoista ja sairaanhoitajalla tulee olla suoritettuna 140-180 op ennen sijaisuuden pätevyyttä. Lääkehoitoa voi toteuttaa, kun lääkehoidon opinnot on suoritettu. Henkilökohtainen avustaja ei voi toteuttaa lääkehoitoa eikä toimia laillistetun ammattihenkilön sijaisena. Brighs:llä ei ole tällä hetkellä opiskelijoita.

Brighs Oy

Palveluyksikön henkilöstön määrä, rakenne ja sijaisten käytön periaatteet.

Yrityksessä työskentelee tällä hetkellä kokoaikaisesti 2 sairaanhoitaja. Lisäksi, yrityksessä on 2 lähihoitaja ja 6 henkilökohtainen avustajia keikkaluonteisia työvuoroja tuntityösopimuksella.

Äkillisten sijaisten tai henkilöstön puutosten takia pidämme sijaislistaa, jossa on töihin kutsuttavia lähihoitajia tai henkilökohtainen avustajia. Vastaava johtaja rekrytoi jatkuvasti, meillä on tällä hetkellä sijaislistalla 19 terveydenhuollon ammattilaisia keikka/tuntityösopimuksella mutta 11 hoitajia listalta on valmiina mitä tahansa aikana tuuraamaan töihin lyhyillä varoitusajalla.
Lisäksi, vastaava johtaja ottaa huomion myöskin vuosilomat, hän rekrytoi niin että toiminnassa on aina tarpeeksi henkilöstövoimavaroja joka vuorossa.
Brighs:n ei käytetä vuokrattua tai toiselta palveluntuottajalta alihankittua työvoimaa.

Henkilöstön riittävästä perehdyttämisestä ja ammattitaidon ylläpitämisestä huolehtiminen sekä sen varmistaminen, että henkilöstö osallistuu riittävästi ammatilliseen täydennyskoulutukseen.

Vastaava hoitaja on vastuussa henkilöstön perehdyttämistä, perehdytys jatkuu asteittain. Käytössämme on perehdytyksen seurantalomake, ja perehdytyksen aiheisiin kuuluvat Nursebuddy-asiakastietojärjestelmä, asiakastietojen käsittely ja tietosuoja, omavalvontasuunnitelma sekä lääkehoitosuunnitelma. Meillä on laillistettu sairaanhoitajia ja lähihoitaja.
Henkilöstö perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen perehdytys lomakkeella, jonka perehdyttäjä itse täyttää. Vastaava johtaja arkistoi perehdytyslomakkeet. Brighs:llä on laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste. Henkilöstö perehdytykseen kuuluu Nursebuddy-asiakastietojärjestelmään tutustuminen sekä tutustuminen Brighs:n asiakkaan käynnin asianmukainen kirjaaminen menetelmän kuten käynnin aloittaminen ja lopettaminen asiakkaan kodissa sekä kuittamaan oikea tehdyt käynnin ajan, kirjaa tarkalleen kaiken asiakkaan käynnin suunniteltu kohdat.
Vastaava johtaja seuraa huolellisesti että kaikki kirjaukset ja käynnit ajat ovat tehty ohjeiden mukaisesti.

Täydennyskoulutusta järjestetään vuosittain tarpeiden mukaisesti. Meillä ei ole tällä hetkellä täydennyskoulutussuunnitelman. Täydennyskoulutusta tarpeita on laadittaessa johtaja ja henkilöstön kanssa sopivat siitä, millä tavalla täydennyskoulutusta lähdetään toteuttamaan. Täydennyskoulutuskursseja ja sovittuja opintokokonaisuuksia tentteineen voi suorittaa verkko-opintoina esim ensiapu, työturvallisuus koulutuksia. Johtaja seuraa henkilöstön kehittämistä.

Taulukko 4: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **henkilöstön riittävyyttä ja osaamista** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Hoitajan heikko suomenkielen taito	Suuruus 2 Vaikutus 4	Käytetään aina suomenkieltä, tarvittaessa lisäopintoja
Hoitajien työuupumus ja jaksaminen	Suuruus 2 Vaikutus 3	Ylitöiden määrän valvonta, esihenkilön ja työyhteisön tuki

2.2.6 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Kuvaus, mitkä ovat konkreettiset toimintamallit henkilöstön riittävyyden varmistamiseksi ja potilaiden ja asiakkaiden palvelutarpeeseen vastaamiseksi sekä niitä tilanteita varten, kun henkilöstöä ei ole riittävästi.

Vaikka meillä on tällä hetkellä 2 kotihoito asiakkaita, palveluidemme toiminnassa otetaan erityisesti huomioon henkilöstön riittävä sosiaali- ja terveydenhuollon ammatillinen osaaminen. Seuraamme myös jatkuvasti henkilöstön riittävyyttä Nursebuddy-asiakasjärjestelmällä, työvuorosuunnittelulla sekä ennakoimalla muuttuvia tilanteita. Palveluista vastaava johtaja vastaa työvuorosuunnitelmasta että työvuoroissa on riittävä määrä henkilöstöä. Hän huolehtii myös poissaoloista ja sijaisten hankkimisesta. Johtaja arvioi henkilöstö määrää ja osaamista jatkuvasti.
Henkilöstömäärä muutoksissa äkillisten poissaolojen takia, teeme asiakkaiden jaon olevansa hoitajien määrien mukaan ja kaikki tärkeimmät asiakkaat tarpeita kuten haavahoito, perushoito, lääkkeenanto ovat ensisijaisesti toteutettu, joten muut asiakkaita tarpeita kuten

suihkun ovat siirtyneet seuraavana päivänä. Viestijärjestelmän (teamsin) kautta, pystymme olla yhteydessä sijaisten kanssa helposti ja nopeasti.
Rekrytöinnin prosessissa, vastaava johtaja huolehtii siitä että kaikkien hoitajien joko laillistettu sairaanhoitajia, lähihoitajia ja henkilökohtainen avustajia ovat valmiina aloittaa vuoroja lyhyellä varoitusajalla, joten sijaislistalla on erityisesti merkattu hoitajia joilla on valmis tuuraamaan töihin lyhyillä varoitusajalla. Kuin aiemmin mainittu, 19 hoitajia sijaislistalta, 11 ovat valmiina mitä tahansa aikana tuuraamaan töihin lyhyillä varoitusajalla. Rekrytoiminen jatkuu edelleen.

Brighs kotihoidossa jokaiselle asiakkaalle on nimetty omahoitaja. Omahoitaja tehtävinä on tutustua asiakkaan hoitosuunnitelman, osallistua uuden hoitosuunnitelman laatimiseen, RAI-arvioinnin tekemiseen sekä arvioida sen toteutumista. Omahoitaja vastuulla on työskennellä asiakkaiden ja omaisten kanssa yhteyshenkilönä ja päivittää oma asiakkaita koskevia tietoja Nursebuddy- asiakastietojärjestelmässä. Valvontalain vaatimuksen mukaan, toiminnassa on jokaiselle asiakkaalle nimetty omahoitaja.

2.2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Yhteistyön ja tiedonkulun toteuttaminen asiakkaan ja potilaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjien ja -tuottajien kanssa.

Yhteistyö ja tiedonkulku toteutuu yhteistyöpalavereissa/tapaamisissa sekä jatkuva tiedottamisella kommunikoinnissa raportoimalla sähköisesti tai fyysisesti.
Toiminnassa yhteistyön tiedonkulun korostuu kunkin asiakkaan palveluun osallistuvien tahojen välissä. Lisäksi, monialainen yhteistyö toteutuu konsultoimalla muita asiantuntijoita tai järjestämällä moni- ammatillisia hoitoneuvotteluja asiakkaan tai tämän omaisten kanssa tarkoituksella kehittää asiakkaan palvelukokonaisuuden. Tällöin asiakasta koskevat, suojatut asiakirjat lähetetään joko sähköpostilla tai soittamalla. Asiakkaiden tilan muutoksista konsultoidaan terveysaseman lääkäriä ja lääketilaukseen liittyen tehdään yhteistyötä farmaseutin kanssa.
Asiakkaan omahoitaja ja vastaava sairaanhoitaja vastaa yhteistyön koordinoimisesta asioita.

Yhteistyön ja tiedonkulun toteuttamisessa, asiakkaan, läheisen ja tarvittaessa muiden hoitavien tahojen ovat mukana yhteistyössä.
Asiakkaan suostumuksella ja hoitaja lähetteellä jatkohoito- tilanteessa siirrämme tarvittavia tietoja asiakkaan yksilöimälle toiselle terveydenhuollon toimintayksikölle tai muille terveydenhuollon ammattihenkilöille.

Asiakkaalle ja potilaalle annettaviin palveluihin liittyvän yhteistyön varmistaminen palveluntuottajan muiden palveluyksikköjen kanssa.

Asiakkaiden palvelusuunnittelma päivittämistä ja arvioinnissa, tilaajan edustaja ja läheisiä ovat mukana. Asiakkaiden terveydentilan tai suunnitelmien muuttuessa, tilaajaa informoidaan tilanteen viipymättä ja tarjoamme ideoita yheistyön toiminnan kehittämisen.
Sosiaalipalveluiden sekä julkisten terveyspalveluiden osalta tietojen luovutuksista päättää rekisterinpitäjänä toimiva hyvinvointialuella.
Monialaisessa yhteistyössä asiakastietoja käsitellään luottamuksellisesti ja ne ovat salassa pidettäviä. Asiakastietoja voidaan luovuttaa kolmansille osapuolille ainoastaan asiakkaan suostumuksella tai lainsäädännön perusteella.

2.2.8 Toimitilat ja välineet

Emme harjoita vastaanottotoimintaa, vaan asiakkaita hoidetaan heidän kotonaan. Asiakkaiden ulko-ovet lukitaan aina käynnin jälkeen asiakasturvallisuuden varmistamiseksi. Kiinnitämme huomiota asiakkaidemme turvallisuuteen kotona ja arvioimme jatkuvasti heidän turvallisuuteensa liittyviä mahdollisia riskejä, hoitovälineiden tarvetta ja niiden käyttöä.
Asiakassuhteen alkaessa asiakas luovuttaa kotiavaimet meille allekirjoittamalla avainluovutuslomakkeen. Lomakkeita on kaksi samansisältöistä kappaletta, yksi kummallekin osapuolelle. Asiakkaan kotiavaimia säilytetään Brighs:n kotihoidossa lukittuna. Jokaisen asiakkaan kotiavaimet on nimetty ja numeroitu käyttöitarkoituksen mukaan. Hoitaja käyttää asiakkaan luovuttamaa avainta käynnin aikana ja palautettu käynnin jälkeen. Tällä hetkellä meillä ei ole asiakkaita joilla tarvitsevat kotiavaimia luovutus tarvetta.

Siivouksesta ja pyykeistä huolehditaan hoitosuunnitelman mukaisesti sovitulla tavalla. Hoitajat huolehtivat asiakkaiden pyykeistä heidän toiveidensa mukaan. Kotisiivouksen tarve kartoitetaan erikseen. Suunnitelman pohjalta laaditaan kotisiivousohjelma asiakkaan ja tämän omaisten kanssa. Siivousammattilaisillamme on pitkä kokemus siivousalalla. Turvapalvelut toteutetaan ostopalveluna. Asiakkaat ja omaiset hankkivat turvapalveluita itse tarpeen mukaan. Turvapalveluihin kuuluvat esimerkiksi turva-ranneke asiakkaalle tai kotioven turvahälytys. Jos asiakkaallamme on em. laitteita, on henkilöstömme velvollisuus testata säännöllisesti laitteet sekä tarvittaessa palovaroittimet. Muilta osin asiakas ohjataan itse testaamaan laitteet säännöllisesti.

2.2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Fimean määräyksen mukaan, lääkinnällisen laitteen aiheuttamasta vaaratilanteesta esimerkiksi suorituskyvyn häiriöstä, riittämättömästä merkinnästä tai virheellisestä käyttoohjeesta, tai muusta sivuvaikutuksista, tehdään tarkoituksenmukainen käyttäjän vaaratilanneilmoitus Fimealle että lääkinnällisen laitteen valmistajalle, valtuutetulle edustajalle tai jakelijalle.
Käyttäjän vaaratilanneilmoituslomake löytyy;
https://fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/vaatimukset-ammattimaisille-kayttajille/vaaratilanteista-ilmoittaminen
Lääkinnällisiä laitteita käytetään ainoastaan valmistajan määrittämiin käyttötarkoituksiin sekä valmistajan käyttöohjeiden mukaisesti, tämän takia työntekijöitä koulutetaan lääkinnällisten laitteiden käyttöön ja ylläpitäminen. Sen jälkeen, dokumentoida suoritettu koulutukset että näytöt.
Brighs:n kotihoidossa käytämme perus laitteita esimerkiksi verenpaineiden, saturaatio ja lämpöön mittaria, täyttävät niille asetetut vaatimukset. Lisäksi, laitteisto huolletaan säännöllisesti valmistajan määrittämän huolto-ohjelman mukaisesti.
Laitteiden käyttöä valmistuessa, huomioimme käyttöolosuhteet sekä toimintatilojen ja tarkistamme laitteen teknisen suorituskyvyn vastaavuus niihin tarkoituksiin.
Brighs henkilöstöllä ovat velvollisia tehdään laitteiden poikkeamailmoituksia täyttämällä poikkeamailmoitusta lomakkeella ja tarpeiden mukaan seurataan ohjeita korjaavia toimenpiteitä.

Laitteiden päivittäminen tehdään valmistajan ohjeiden mukaisesti.

Ammattimaisesti käytettävien laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuudesta vastaava henkilö, joka huolehtii vaaratilanteita koskevien ilmoitusten ja muiden laitteisiin liittyvien määräysten noudattamisesta.

Omavalvontasuunnitelmassa toimintayksikölle nimetään ammattimaisesti käytettävien laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuudesta vastaava henkilö, joka huolehtii vaaratilanteita koskevien ilmoitusten ja muiden laitteisiin liittyvien määräysten noudattamisesta.
Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:
Fredrick Uhomhoabhi, Fredrick.uhomhoabhi@brighs.fi

Vastaava hoitaja huolehtii siitä, että asiakkaalla on tarvitsemansa hoito- ja apuvälineet sekä niiden siisteydestä. Huolehdimme myös välineiden toimintakunnosta ja säännöllisestä huollosta. Jos laitteiden toimivuudessa havaitaan poikkeavuuksia, ne toimitetaan huoltoon, sen tilalle hankinta uutta, Brighs:n kotihoidossa ei voi olla ilman laitteita.
Vastaava hoitaja opastaa asiakasta hoitoon liittyvien terveyden- huollonlaitteiden käytössä.

Kuvaus, miten varmistetaan, että palveluyksikössä käytetään olennaiset vaatimukset täyttäviä asiakastietolain mukaisia tietojärjestelmiä, jotka vastaavat käyttötarkoitukseltaan palveluntuottajan toimintaa ja joiden tiedot löytyvät Valviran tietojärjestelmärekisteristä.

Brighs:n kotihoidossa, käyttämme terveydenhuollon ja sosiaalihuollon asiakastietojen käsittelyyn vain palvelun toiminnan tarkoituksiin asiakastietolain mukainen tietojärjestelmään. Tietojärjestelmä on Valviran tietojärjestelmärekisterissä. Kaikki tietojärjestelmät ovat suojattu lukittuna.
Palveluista vastaava johtaja ja tietosuojavastaava huolehtivat siitä että kaikki tietojärjestelmät ja laitteet ovat asennettu ja päivitetty asianmukaisesti. Kuka tahansa ei pääse asentamaan tai päivittämään yrityksen käytössä oleviin laitteisiin ohjelmistoja ilman asianmukaista osaamista. Ennen laitepäivityksiä, varmistamme huolellisesti että kaikki tärkeät työt ovat tallennettu ja varmuuskopioitu ja että tietokoneen akut ovat hyvin ladattu.

Brighs Oy

Tietoturvasyistä valvomme ettei epäasiallinen pääsy vaaranna tieto- järjestelmien ja laitteiden turvallisuutta. Lisäksi varmistamme ja suojaamme niitä fyysisiltä riskeiltä, esimerkiksi: tuli, varkaudet, sähkö/vesivahingot ja ilkivalta. Kaikki tietojärjestelmät ovat suojattu lukittuna joko sähköisesti tai manuaalisesti.

Kuvaus, miten huolehditaan asiakastietolain mukaisten tietojärjestelmien käytön asianmukaisuudesta, henkilöstön kouluttamisesta niiden käyttöön ja jatkuvasta käyttöön liittyvän osaamisen varmistamisesta palveluyksikössä.

Brighs:n työntekijän perehdytykseen kuuluu sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelyyn, tietoturvaan sekä päivittäin tietojärjestelmien turvalliseen käyttöön Brighs:n kotihoitoon. Ennen työntekijän tietojärjestelmien käytön, vastaava johtaja varmistaa että työntekijällä on kunnon perehdytysen että osaamisen henkilötietojen käsittelyn ja tietojärjestelmien laitteiden käytön. Työntekijä perehdytys on dokumentoitava ja säilytettävä tasalaatuisen perehdytyksen varmistamiseksi.
Tarvittaessa vastaava johtaja järjestää täydennyskoulutuksia kaikilla työntekijällä.

Asiakastietolain mukaisen tietoturvasuunnitelman laatimis-/päivitys pvm ja sen toteutumisesta palveluyksikössä vastaava henkilö.

Tietoturvasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään kerran vuodessa.Tietoturvasuunnitelma on päivitetty viimeksi 29.1.2025. Tietoturvasuunnitelman laatimisesta ja toteutumisesta vastaa Brighs oy:n vastaava johtaja.

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

- Kyllä

Kuvaus, miten huolehditaan rekisterinpitäjän oikeuksien ja vastuiden toteutumisesta palveluyksikön toiminnassa, myös ostopalvelu- ja alihankintatilanteissa.

Brighs:lla ei ole alihankkijoita. Ostopalveluiden tilanteeseen, tehdään erillinen tietosuojasopimuksen jossa rekisterinpitäjän oikeuksien ja vastuiden toteutumiseen on sovittu

tilaajan kanssa jonka kaikkien ehtojen noudatetaan konkreettisesti ja lisäksi, noudattaan muita tilaajan määrittämiä tietosuojaohjeita sopimuksen mukaan. Tietoja käsitellään ja noudattaen vain tietosuojasta laadittuja ohjeita mukaisesti.

Arvioimme tarkasti palveluntoiminnan johdon toimesta poikkeaman jonka voivan aiheuttaa merkittävän riskin asiakas tietoturvalle.

Ilmoittamme poikkeamasta havaintoja Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Poikkeamailmoitus tehdään kyseessä olevan järjestelmän pääkäyttäjän toimesta Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston (Valvira) internetsivulta sähköisellä poikkeamailmoituslomakkeella. Tietosuoja-asetuksen säädösten mukaisesti, tietoturvaloukkauksista ilmoitetaan tietosuojavastaavan valtuutetulle.

Kuvaus, miten käytännössä varmistetaan palveluissa hyödynnettävän teknologian soveltuvuus, asianmukaisuus ja turvallisuus tarjottaviin palveluihin nähden sekä henkilöstön käyttöopastus.

Teknologiaan liittyviin vikatilanteisiin varaudutaan varalaittein, tämän vuoksi käytämme vain teknologiaa, joka käyttötarkoitukseltaan vastaa Brighs:n tarvetta ja täytävät asetetut vaatimukset. Jokaiselle työntekijöille osallistuvat teknologisen perehdytyken turvallisen käytön ohjeisiin ja periaatteisiin. Koulutuksen laajuuden ja toteuttamistavan tarve arvioidaan tarpeen mukaan.

Kuvaus, miten varmistetaan asiakkaan ja potilaan yksilölliset tarpeet ja itsemääräämisoikeuden toteutuminen hyödynnettäessä teknologiaa palvelujen tuottamisessa.

Noudattamme voimassa olevia lakeja ja säädöksiä asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja itsemääräämisoikeuden toteutuminen teknologiaa palvelujen tuottamisessa sekä asiakkaiden tietosuoja ja yksityisyys varmistetaan kaikissa teknologisissa ratkaisuissa.

2.2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Brighs:llä on oma lääkehoitosuunnitelma. Lääkehoitosuunnitelma on kotihoidossamme lääkitysturvallisuuden kehittämisen työväline, jonka avulla ohjataan kaikkia työntekijöitämme vastuullisen ja turvallisen lääkehoidon toteuttamisessa. Lääkehoitosuunnitelma on laadittu

STM:n Turvallinen lääkehoito -oppaan mukaisesti. Lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain, ja se on päivitettävä aina säädösten, toiminnan tai olosuhteiden muuttuessa.

Lääkehoitoa toteutetaan lääkehoidon koulutuksen saaneiden terveydenhuollon ammattihenkilöiden toimesta ja vastuulla. Lääkehoidon koulutuksen saaneet henkilöt kantavat kokonaisvastuun lääkehoidon toteuttamisesta ja jokainen lääkehoitoa toteuttava tai siihen osallistuva kantaa vastuun omasta toiminnastaan. Esihenkilöt ohjaavat ja valvovat lääkehoidon toteuttamista lääkehoitosuunnitelman mukaisesti sekä päättävät eri henkilöstöryhmien työnjaosta ja yhteistyöstä siten, että jokaisen ammattiryhmän osaaminen hyödynnetään parhaalla mahdollisella tavalla.

Brighs Oy:llä ei ole omaa lääkevarastoa.

Lääkehoidon kokonaisuudesta vastaavat laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilöt (kotisairaanhoito): Farmaseutti Maria Siirilä, vastaava johtaja ja sairaanhoitaja Laureta Uhomhoabhi.
Yhteistyölääkäri: Risto Laitila.
Yrityksen lääkehoidon asianmukaisuudesta, lääkehoitosuunnitelma laatimista, toteutumisesta ja seurannasta vastaa vastaava johtaja Laureta Uhomhoabhi.
Viimeisin lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 25.8.2025.

2.2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Asiakastietolain 7 §:n mukainen palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava johtaja

Laureta Uhomhoabhi, laureta.uhomhoabhi@brighs.fi

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot
Laureta Uhomhoabhi, laureta.uhomhoabhi@brighs.fi

Henkilötietojen käsittely perustuu voimassa olevaan valvonta lainsäädäntöön asiakastietolakiin, potilasasiakirja-asetukseen sekä asiakkaan suostumuksen. Tallennettuja

henkilötietoja käytetään asiakkaan hoidossa lain ja asiakkaan suostumusten mukaisiin käyttötarkoituksiin. Henkilötietojen käsittelyn tarkoituksena on laatia asiakkaan terveyttä ja toimintakykyä edistävä hoitosuunnitelma kotihoidossa. Asiakastietojen käsittely perustuu myöskin valvonnan liittyvään lainsäädäntöön ja yrityksen toimivan kunnan väliseen sopimukseen. Asiakastietojen käsittelyn ensisijaisena perusteena on Brighs:n ja asiakkaan välinen asiakassuhde.

Henkilötietoja luovutetaan vain lainsäädäntöön perustuvien tiedonsaantioikeuksien sekä luovutusoikeuksien ja -velvoitteiden mukaisesti. Henkilötietoja voidaan erityisissä tapauksissa luovuttaa myös rekisteröidyn suostumuksella. Tietoja ei siirretä EU:n tai ETA:n ulkopuolelle. Käsittelemme henkilötietoja pääsääntöisesti EU/ETA-alueen sisällä.

Rekisteriselosteemme on luettavissa www-sivuillamme. Vastaava johtaja valvoo asianmukaista tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyä. Henkilöstömme ovat tietoisia tietosuoja- ja salassapitosäännöksistä, ja he ovat työsopimuksen allekirjoittaessaan sitoutuneet noudattamaan salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta.

Meillä on velvollisuus tarjota uusille työntekijöille perehdytys tietosuoja-asioihin. Lisätietoja asiakastietojen käsittelemisestä löytyy tietosuojaselosteesta nettisivultamme.

2.2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Palveluidemme laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämisessä otamme huomioon asiakkailtamme sekä lähiomaisilta saamamme palautteen. Palautteen kerääminen kehittää palvelun laatua sekä parantaa asiakastyytyväisyyttä, keräämme palautetta x4 kuukaudessa. Asiakkaat sekä omaiset voivat antaa palautetta joko sähköpostitse, suullisesti tai kirjallisesti. Arvostamme kaikkea palautetta, ja sen avulla luodaan mahdollisia ratkaisuja tilanteesta riippumatta. Kaksi kertaa vuodessa teemme asiakkaille asiakastyytyväisyyskyselyn, jonka tulokset vastaava johtaja käy läpi henkilökunnan kanssa. Palaverin tarkoituksena on kehittää toimintastrategia asiakkaiden palvelutyytyväisyyden edistämiseksi.

Henkilöstö voi antaa esihenkilölle palautetta joka vuorossa suullisesti, kirjallisesti paperilla tai sähköpostitse. Kerran vuodessa tehdään henkilöstötyytyväisyyskysely, jonka perusteella pyritään kehittämään yrityksemme käytäntöjä toimivimmiksi myös henkilöstön näkökulmasta.

2.3 Omavalvonnan riskienhallinta

2.3.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaiden, omaisten sekä henkilökunnan ilmoitusten pohjalta. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä, toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Riskien ja epäkohtien tilanteeseen, pyrimme tunnistamaan ja huomioimaan ennaltaehkäisevästi ja niihin myös puututaan välittömästi.

Yrityksen toimintojen riskienhallinnasta vastaa vastaava johtaja Laureta Uhomhoabhi p.045-1636377, laureta.uhomhoabhi@brighs.fi.

Riskienhallinta ei kuuluu vain yrityksen tehtäviin, vaan myös henkilöstön työtehtäviin.

Riskienhallinnassa tunnistettujen riskien suuruuden ja palvelutoimintaan vaikutuksen arviointi.

Riskien, vaarojen, poikkeama- ja läheltä piti- ilmoitusten, tunnistaminen ja arvioinnin ovat lisätty ja ohjeistettu asiakastietojärjestelmässä(nursebuddy). Henkilöstö vastuulla on kirjata huolellisesti asiakastietojärjestelmässä kaiken riskien havaintoja sekä ilmoitusvelvollisia vastaava johtajalle. Vastaava johtaja ja sairaanhoitaja seuraa riskien ja vaarojen ilmoitusten asiakastietojärjestelmästä.

Teemme joka vuorossa riskien ja vaarojen arvioinnin asiakkaiden toimintakyvystä (esimerkiksi, liikkuminen, tasapaino, vireystila, kaatumisriski) ja Brighs:n toimintatavoista (esimerkiksi, työstä liittyvän kuormituksen), tarkoitusta selvittämään palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia ratkaisuja epäkohtia liittyen toimintaan, asiakkaisiin, ja henkilöstöihin. Tunnistettu riskien ja

vaarojen hallinna ehkäisevä toimenpiteiden ovat asiakkaiden voinnin seuranta joka vuorossa,(esimerkiksi, liikkumiskyky, kaatumisriski välttäminen) ja työstä liittyvän kuormituksen vähentäminen.
Keskeisimmät riskit ovat hoitajan äkillinen poissaolo jos siihen ei saada sijaista, asiakkaan suurin turvallisuusriski on kotona kaatuminen ja erilaiset lääkevirheet ovat yksi suurimmista riskeistä kotihoidossa. Riskien suuruuden arvioinnissa huomioidaan riskin todennäköisyys sekä vaikutus ja sen seurauksien vakavuus riskien luokituksen avulla.

Riskin todennäköisyys; I- Riskin toteutuminen on erittäin epätodennäköistä, II - Riskin toteutuminen on epätodennäköistä, III - Riskin toteutuminen on mahdollista, IV - Riskin toteutuminen on erittäin mahdollista.

Riskin vaikutukset; 1 - Riskin toteutumisen vaikutukset olisivat pieniä, II - Riskin toteutumisen vaikutukset olisivat melko pieniä, III - Riskin toteutumisen vaikutukset olisivat melko suuria, IV - Riskin toteutumisen vaikutukset olisivat erittäin suuria.

Riskienarviointi
-Terveyden tila
-Aikaisemmin kaatuminen
- Apuvälineet
-Muisti
- Avun tarve
-Mieliala
-Lääkitys
Riskien *todennäköisyys* luokka (IV): Riskin toteutuminen on erittäin mahdollista.
Riskien vaikutukset luokka (III): Riskin toteutumisen vaikutukset olisivat melko suuria

Ehkäisevä toimenpiteita: Riitävä henkilöstä aamu, päivä ja iltavuorossa, lääkeluvallinen hoitaja joka vuorossa hoitamassa lääkkeitä(kaksiostarkastusta joka lääkejaossa), vointi seuranta joka vuorossa(verenpainen seuranta, liikkuminen seuranta, paino seuranta, apuväline käyttö, muisti ja mieliala seuranta, lääkitystä sivuvaikutuksia seuranta), hoitajien työn seuranta ja

kuormituksen välttäminen, hoito liittyviä kirjauksia, tunnistettu riski, poikkeama- ja läheltä piti-ilmoitusten seuranta.

Tunnistettu riski dokumentoidaan nursebuddy:n järjestelmän erillistä käsittelyä varten. Riskien tunnistamisen yhteydessä, vastaava johtaja arvioida riskien todennäköisyyttä ja vaikutuksia vuosittain ja tiedotta henkilostölle asiasta sekä ratkaisuja tunnistettava riskien estämisestä tulevaisuudessa.

Taulukko 3: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **turvallisuutta ja laatua** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Lääkevirheet	Suuruus 2 Vaikutus 4	Hyvä perehdytys,poikkeamien seuranta ja tarvittaessa kertauskoulutusta
Infektioiden leviäminen	Suuruus 2 Vaikutus 5	Hyvä perehdytys turvallisiin työtapoihin ja turvallisten työtapojen noudattamien

2.3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Kohdistamme riskienhallintaa kotihoidossamme suunnittelemalla toimintaa epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaamiseksi, analysoimiseksi, raportoimiseksi sekä jatkotoimiin toteuttamiseksi. Nursebuddy:n järjestelmässä tehdään haittatapahtuma- ja läheltä piti- tilanteiden ilmoitukset. Vastaava johtajalla on vastuussa ilmoituksista

Palveluntuottajan ja henkilöstön valvontalain 29 §:n mukaisen ilmoitusvelvollisuuden ja oikeuden toteuttamista sekä muita mahdollisia lakisääteisiä ilmoitusvelvollisuuksia koskevat menettelyohjeet.

Brighs Oy

Tiedotamme hoitajille ilmoitusvelvollisuuksista ja -oikeuksista sekä työsuhteen alussa osana perehdytystä. Sosiaalihuollon asiakasasiakirjoihin sisältyvät tiedot ovat salassa pidettäviä. Salassa pidettäviä tietoja saa antaa vain sosiaalihuollon asiakkaan nimenomaisella suostumuksella tai niin kuin laissa erikseen säädetään. Toimintakäytänteiden muuttuessa johtaja huolehtii siitä, että henkilöstö saa ajantasaiset ohjeet, ja varmistaa, että kaikki tarvittavat ohjeistukset ovat kaikkien saatavilla ja tiedossa. Vakiintuneiden toimintakäytänteiden osalta ne kerrataan henkilöstön kanssa vähintään kerran vuodessa ja Nursebuddy-ilmoitusten tekemisestä muistutetaan sekä informoidaan henkilöstölle.
Henkilöstömme noudattaa ilmoitusvelvollisuutta valvontalaki 29§ mukaisesti. Kaikki henkilöstön jäsenet ovat velvollisia ilmoittamaan välittömästi vastaavalle johtajalle havaitsemistaan epäkohdista, vakavista epäkohdista tai uhkatilanteista, ilmeisistä epäkohdan uhkista asiakkaan hoidon toteutumiselle joko suullisesti, kirjällisesti lomakkeella, tai sähköisesti haittatapahtuma- ja läheltä piti järjestelmässä(nursebuddy) joko itse tai toisen henkilökunnan jäsenen kanssa salassapitosäännösten sitä estämättä. Esimerkiksi asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, perushoivassa ja hoidossa vakavia puutteita, asiakkaan epäasiallista kohtaamista, lääkkeiden jako ja anton vaaratapahtuma, lääkkeiden väärinkäyttöön tapahtuma. Ilmoituksen tekijään ei voida kohdistaa kielteisiä vastatoimia.

Vastaava johtaja käsittelee asiakkaan ja omaisten epäkohtailmoitukset. Esimerkiksi jos hoitajan käynnit olisivat tekemättä. Vastaava johtaja ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin tilanteen korjaamiseksi arvioimalla tehtyjen toimenpiteiden riittävyyden. Mikäli epäkohtaa ei saada korjattua, on asiasta ilmoitettava salassapitosäännösten estämättä sosiaali- ja terveyspalvelujen johtajalle ja aluehallintovirastolle tai Valviralle. Aluehallintovirasto tai Valvira voivat antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä siten kuin erikseen säädetään.

Vastaava johtaja huolehtii omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä pitää huolen siitä, että henkilökunnalla on riittävästi tietoa turvallisuusasioista toimimaan turvallisuussäännösten mukaisesti työvuoroissa. Riskienhallinta vaatii aktiivista osallistumista ja yhteistyötä henkilökunnalta, joten kotihoidossamme koko henkilöstö osallistuu turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

2.3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

- Kaikki henkilökunnan jäsenet ovat velvollisia tuomaan esille riskejä ja epäkohtia.
- Havainnoista tulee ilmoittaa heti vastaavalle johtajalle.
- Jokainen henkilökunnan jäsen vastaa omasta työstään, jota arvioidaan aina kuin mahdollista. Hoitajien tulee myös arvioida omaa ja muiden pätevyyttä sekä tehdä yhteistyötä muiden hoitajien kanssa omassa työympäristössään.
- Henkilökunnan työturvallisuuden vuoksi kaikki työoloihin liittyvät vaaratekijät pyritään tunnistamaan ja niistä ilmoitetaan vastaavalle johtajalle. Henkilöstö osallistuu vaaratekijöiden ehkäisyyn sekä toimenpiteiden kehittämiseen vastaavan johtajan kanssa.
- Pyrimme tunnistamaan vaarat ja arvioimaan ne hyvinvointialueiden ohjeiden mukaisesti Brighs:n kotihoidossa.
- Raportoimme ja dokumentoimme aina huolellisesti riski- ja epäkohta-havaintoja Nursebuddy-järjestelmäämme.

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan. Riskien ja epäkohtien kartoitukset on tehty työsuojeluhallinnon ohjeen mukaisesti, ja kartoitusta seurataan jatkuvasti. Toimenpiteitä päivitetään kerran kuukaudessa, jos tarvetta ilmenee.

Asiakkaat, omaiset ja hoitajat voivat ilmoittaa havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat sekä riskit kirjallisessa muodossa. Vastaava johtaja käsittelee ilmoitukset ja hänellä on velvollisuutta ilmoittaa sekä lähettää tiedot hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Yrityksen riskienhallinnan ja epäkohtien käsitteleminen aloitetaan ensin tunnistamalla läheltä piti -tilanne. Työntekijän työtehtäviin kuuluu tunnistaa toiminnassaan nämä tilanteet. Jos kyseisen kaltainen tilanne ilmenee, toimii työntekijä arvionsa mukaisesti ja arvioi nopeasti, miten ehkäistä sekä välttää kyseinen tilanne jatkossa. Ennen kaikkea hänen tulee dokumentoida havaitsemansa tilanne läheltä piti -järjestelmään(nursebuddy). Johtajan vastuulla on kehittää kotihoidon toimintaa riskienhallinnasta saatujen tietojen perusteella. Keskustelemalla henkilökunnan kanssa palavereissa epäkohdat ja riskit otetaan käsittelyyn, ne arvioidaan ja mietitään jatkotoimenpiteitä. Vastaava johtaja ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin tilanteen korjaamiseksi arvioimalla tehtyjen toimenpiteiden riittävyyden.

Epäkohtia korjataan tunnistamalla ja arvioimalla tilanteen taustalla vaikuttavat syyt. Tämän jälkeen tilanteita seurataan ja niitä pyritään estämään aina kuin mahdollista. Jos kyseessä on uusi todettu epäkohta, ilmoitetaan siitä heti johtajalle. Jos epäkohdat joko uhkaavat asiakkaiden sosiaali-, ja terveydenhuollon toteutumista tai epäkohtaa ei saada korjattua, vastaavan johtajan on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen terveydenhuollon johtavalle viranhaltijalle, eli sosiaali- ja terveyspalvelujen johtajalle, aluehallintovirastolle tai Valviralle (§ 49). Aluehallintovirasto tai Valvira voivat antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä siten kuin on erikseen säädetty.
Vastaava johtaja tiedottaa henkilökunnalle, omaisille ja yhteistyötahoille korjaavia toimenpiteitä koskevat päätökset. Viikonpalaverissa, käydään läpi kaikki tärkeät muutokset, ja ne kirjataan luettavaan muistioon.

Hygieniaohjeiden ja infektiotorjunnan toteutumisen seuranta

Vastaava johtaja huolehtii siitä, että Brighs Oy:n kotihoidossa noudatetaan voimassa olevia hygieniaohjeita ja infektioiden torjunnan toimintatapoja. Lisäksi hän varmistaa, että kaikilla työntekijöillä on ajantasainen rokotussuoja.

Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa arvioidaan yksilöllinen päivittäisen hygienian tarve. Asiakastietojärjestelmään kirjataan asiakkaan henkilökohtaisen hygienian toteutus, ja palvelu suoritetaan ammattimaisesti. Tyypillisiä kotihoidon toimintaan liittyviä infektioita ovat esimerkiksi flunssa, vatsataudit ja koronavirus. Näiden sekä muiden tarttuvien sairauksien leviämistä ehkäistään käyttämällä FFP2-suojaimia, käsineitä sekä desinfiointiainetta ennen ja jälkeen hoitotilanteen. Henkilöstölle on aina saatavilla käsihuuhdetta.

Brighs Oy:ssä on nimetty hygieniavastaava, joka seuraa asiakkaiden päivittäisen hygienian toteutumista, henkilöstön työskentelyä sekä asiakastietojärjestelmään kirjattuja havaintoja. Hän saa tietoa myös asiakkailta ja hoitajilta saadun palautteen kautta. Hygieniavastaava ohjaa henkilöstöä aseptiseen ja hygieeniseen työskentelytapaan sekä neuvoo tarttuvien sairauksien leviämisen ehkäisyssä. Hänelle ilmoitetaan välittömästi kaikista hoitoon liittyvistä infektioista,

sairastumisista tai tartuntatauteihin liittyvistä kysymyksistä suullisesti tai sähköisesti. Tarvittaessa hygieniavastaava konsultoi hyvinvointialueen hygieniahoitajaa.

Kaikille työntekijöille annetaan perehdytys hygieniakäytäntöihin, mukaan lukien aseptisen työjärjestyksen noudattaminen, suojainten oikea käyttö, käsien pesu ja desinfiointi. Asiakaskäynneillä varmistetaan, että henkilöstöllä on riittävä osaaminen infektioiden ehkäisyyn ja torjuntaan.

Hygieniaohjeiden noudattamista ja infektioiden torjunnan toteutumista seurataan säännöllisesti, myös tilanteissa, joissa henkilöstöllä on sairaspoissaoloja. Noudatamme Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) ohjeita tartuntatautien ehkäisystä, ja varmistamme, että henkilöstöllä on aina käytössään ajantasaiset toimintaohjeet (https://thl.fi/aiheet/infektiotaudit-ja-rokotukset/taudit-ja-torjunta/infektioiden-ehkaisy-ja-torjunta ohjeita).

Hoitoon liittyviä infektioita seurataan esimerkiksi asiakkaiden ja työntekijöiden voinnin muutosten, sairauspoissaolojen sekä hoitajien työskentelytapojen perusteella. Henkilöstö käyttää suojaimia (FFP2-maskit, käsineet, suojaesiliinat) aina ennen asiakaskäyntejä ja niiden jälkeen. Seurannan kohteena ovat myös yskimistavat, käsihygienia sekä asiakkaiden ja työympäristön siisteys.

Hoitajat noudattavat hyvää käsihygieniaa kaikissa työvaiheissa, myös pyykki- ja jätehuollossa. Käsihygienian merkitystä korostetaan asiakkaille ja omaisille myös heidän vierailujensa yhteydessä.

Jos asiakkaalla todetaan tartuntatauti, hoitaja noudattaa hygieniaohjeita, dokumentoi tilanteen asiakastietojärjestelmään ja laatii raportin muiden hoitajien ja siivouspalvelun tueksi. Siivous toteutetaan siivoussuunnitelman mukaisesti, ja pintojen desinfektiossa noudatetaan infektioiden torjuntaohjeita.

Brighs Oy:llä on nimetty hygieniavastaava, joka vastaa suojainten ja varotoimien ohjeistuksesta sekä varmistaa, että henkilöstö noudattaa hyviä hygieniakäytäntöjä.

Brighs Oy

Hygieniavastaava: Fredrick Uhomhoabhi, fredrick.uhomhoabhi@brighs.fi

2.3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Kuvaus, miten palveluntuottaja käytännössä varmistaa palveluyksikön omavalvonnan riskienhallinnan toteutumisen ostopalvelu- ja alihankintatilanteissa

Brighs oy ei käytä alihankkijoita palveluissaan.

2.3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Brighs:n omavalvontasuunnitelman valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaa Laureta Uhomhoabhi p.045-1636377, laureta.uhomhoabhi@brighs.fi

Valmius- ja jatkuvuussuunnitelma päivitetään vuosittain tai tarpeen mukaan joka vastaa valmiuden ylläpitämisen ja jatkuvuudenhallinnan konsernin yleiset periaatteet. Brighs:n valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnittelma tarkoituksena on tukea organisaatio strategisia tavoitteita sekä turvata liiketoiminnan jatkuvuutta käytämällä erilaisia tapoja. Lisäksi, tukea säännöllisia ylläpitämista systemaattista riskien arvioinnissa.

3 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, seuranta ja päivittäminen

3.1 Toimeenpano

Ajantasainen omavalvontasuunnitelma on oltava henkilöstön saatavilla ja tiedossa jatkuvasti kaiken aikaa. Omavalvonnan osaaminen on osa uusien työntekijöiden perehdytystä. Suunnitelman muutoksista tiedotetaan henkilöstölle, ja toteutusta seurataan säännöllisesti. Tiedottamiseen panostetaan jottan otta kaikki osapuolet ovat aina ajan tasalla.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta velvoittaa palveluyksiköitä laatimaan omavalvontasuunnitelman, jolla varmistetaan toiminnan laatu, turvallisuus ja asianmukaisuus. Suunnitelma pidetään julkisesti nähtävänä palveluyksikössä ja Brighs:n nettsivussa, ja sen

toteutumista seurataan keräämällä säännöllisesti palautetta asiakkailta ja henkilöstöltä toiminnan kehittämiseksi.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista ja ajantasaisuutta tarkastellaan kolme kertaa vuodessa omavalvontasuunnitelman päivityksen yhteydessä.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastuu:
Omavalvontasuunnitelman laadinnasta ja seurannasta vastaa vastaava johtaja Laureta Uhomhoabhi. Suunnitelman laatimisprosessiin osallistui myöskin Fredrick Uhomhoabhi.

3.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman julkisuus: Omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä tällä hetkellä Brighs:n nettisivuillamme www.brighs.fi. Asiakkaat, omaiset ja viranomaiset voivat tutustua siihen helposti. Hoitajat voivat lukea omavalvontasuunnitelmaa tällä hetkellä verkkosivuiltamme. Muutokset käydään läpi aina henkilöstön kanssa.

Omavalvontasuunnitelman seuranta, ajantasaisuus ja päivittäminen: Vastaava johtaja seuraa omavalvontasuunnitelman toteutumista arjessa omien havaintojen perusteella, sekä saatujen palautteiden perusteella. Seurannasta tehdään seurantaraportti neljän kuukauden välein.

Tarvittaessa muutamme toimintaamme varsinkin palvelun laatuun että asiakasturvallisuuteen liittyvissä käytännöissä. Vastaava johtaja arvioi asiakkailta, omaisilta ja henkilöstöltä saatavaa palautetta ja havaintoja sekä määrittää kehittämiskohteita, jotka auttavat tarjoamaan laadukasta palvelua sekä parantavat palvelun laatua. Henkilöstö tehtävä on tunnistaa ja dokumentoida toiminnassamme havaitsemiaan poikkeamia, uhkia ja vaaratilanteita. Tarkoitus on auttaa meitä käsittelemään asiat sekä luomaan kehittämisstrategioita yhteistyössä henkilöstön kanssa. Koko henkilöstö osallistuvat myöskin omavalvontasuunnitelman päivitykseen.

Jokainen ehkäisevä ja korjaava toimenpide ovat arvioitu säännöllisesti niin, etteivät havaitsemamme epäkohdat, poikkeamat tai riskit toistuisi. Henkilöstömme ovat perehdytty tutustumaan päivitetty omavalvontasuunnitelman joka neljän kuukauden välein.

Brighs Oy

Palveluidemme laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämisessä otamme huomioon asiakkailtamme sekä lähiomaisilta palveluistamme saamamme palautteen.

Brighs oy seuraa omavalvonta toteutumista ennakoivaa ja jatkuvaa laadun- ja riskienhallintaa sekä asiakkaan ja henkilöstön palautteiden menettelyn avulla, jossa auttaa meiltä tunnistamaan ja korjataan puutteita sekä kehittää toimintaa ammatillisesti ja asianmukaisesti.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys 3.10.2025 Espoo

Allekirjoitus ja nimenselvennys LAURETA UHOMHOABHI